

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemeriksaan kehamilan atau *Antenatal Care* (ANC) merupakan asuhan yang diberikan saat hamil sampai sebelum melahirkan. ANC penting untuk menjamin agar proses alamiah tetap berjalan normal dan mendeteksi ibu hamil yang tidak normal sehingga komplikasi yang mungkin terjadi selama kehamilan dapat terdeteksi secara dini serta ditangani secara memadai. Apabila ibu hamil tidak melakukan pemeriksaan kehamilan, maka tidak akan diketahui apakah kehamilannya berjalan dengan baik atau mengalami keadaan risiko tinggi dan komplikasi obstetrik yang dapat membahayakan kehidupan ibu atau janinnya.

Pemeriksaan ANC dilakukan oleh tenaga kesehatan, secara profesional akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar ibu hamil merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi seseorang merasa puas atas pelayanan di suatu tempat, termasuk di RB seperti pengalaman bidan selama proses pemeriksaan, fasilitas yang lengkap, kemudahan lokasi RB yang mudah dijangkau, tarif yang kompetitif, kecepatan dalam melakukan pemeriksaan keramahan bidan dalam pelayanan ANC dan persalinan.

Ditinjau dari sisi pelayanan, Bidan akan melakukan upaya yang terbaik dalam pelayanan seperti meningkatkan fasilitas pemeriksaan yang belum ada, memperbaiki sarana seperti ruang tunggu, dan tempat parkir kendaraan pengunjung, meningkatkan tingkat ketrampilan bidan seperti mengikuti pelatihan atau seminar kesehatan tentang masalah ANC dan persalinan. Upaya tersebut diharapkan agar ibu yang melakukan kunjungan pemeriksaan ANC dan persalinan menjadi puas atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian Tedla (2012) *Patients satisfaction with laboratory services at antiretroviral therapy clinics in public hospitals, Addis Ababa, Ethiopia*, menyimpulkan bahwa dari 406 responden penelitian bahwa responden merasa puas atas pelayanan laboratorium dengan rata-rata kurang dari 30 menit. Kepuasan responden lebih banyak dipengaruhi oleh lengkapnya fasilitas yang lengkap sehingga memudahkan pelayanan kepada pasien.

Sebuah rumah bersalin dituntut mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan klien. Rumah bersalin bisa memiliki pelayanan yang lebih baik dari yang lain, misalnya dalam hal pemberian motivasi dari bidan, keramahan pelayanan dengan memberikan senyuman, sapaan, dan salam, memberikan harga yang murah khususnya untuk kalangan masyarakat menengah kebawah. Kualitas pelayanan kesehatan khususnya di rumah bersalin yang bagus adalah rumah bersalin yang benar – benar berkualitas dan mampu bersaing.

Berdasarkan buku registrasi kunjungan ANC dan post persalinan di Rumah Bersalin Srilumintu dalam 4 bulan. Data untuk ANC dan persalinan pada tahun 2012 dari bulan Januari hingga april tercatat 512 pasien yang melakukan pemeriksaan. Dari 407 pasien tersebut rata-rata kunjungan tiap ibu hamil dalam pemeriksaan ANC adalah 4 kali dan 105 persalinan. (Data RB Srilumintu, 2012).

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 1 April 2012 di Rumah Bersalin Srilumintu pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan, dari hasil wawancara terhadap 5 orang ibu hamil mengenai persepsi atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan RB Srilumintu. Terdapat 2 orang ibu yang menyatakan puas dengan pelayanan pemeriksaan ibu hamil dan bersalin, ibu menyatakan bahwa walaupun jarak rumah ke RB lumayan jauh tetapi tidak menjadi halangan untuk periksa di RB Srilumintu. Dua orang ibu lagi menyatakan bahwa di RB Srilumintu biaya pemeriksaan dan persalinan lebih murah dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang lain, serta cukup lengkapnya fasilitas yang ada di RB. Satu orang ibu menyatakan bahwa bidan pemilik RB sudah lama, sehingga lebih berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan dan persalinan dan karyawan yang bekerja di RB ramah - ramah. Berdasarkan data diatas penulis ingin mengetahui faktor – faktor kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan di RB Srilumintu di Desa Jajar Laweyan Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah “apakah faktor caring bidan, fasilitas, biaya mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan di RB Srilumintu?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan di RB Srilumintu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui faktor persepsi caring bidan terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan
- b. Mengetahui faktor fasilitas terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan
- c. Mengetahui faktor biaya terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan
- d. Mengetahui faktor persepsi caring bidan, fasilitas, biaya berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan
- e. Mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* dan persalinan.

2. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi tempat pelayanan dalam peningkatan mutu layanan kesehatan.

3. Bagi Institusi

Sebagai tambahan dan masukan pengetahuan dan informasi serta pengembangan bagi penelitian selanjutnya mengenai hubungan kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* dan persalinan.

4. Bagi ibu hamil dan persalinan

Dapat digunakan bahan pertimbangan untuk memilih tempat pemeriksaan ANC dan persalinan yang dianggap baik dalam hal pelayanan.

E. Keaslian Penelitian

1. Adida (2010). Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran I Sragen. Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *crosssectional*. Jumlah sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *Consecutive Sampling*. Analisis data menggunakan uji *fisher exact*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Masaran I.

2. Yanti (2005). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Ibu Hamil terhadap Kepatuhan Melakukan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Pembantu Flamboyan Palangkaraya Kalimantan Tengah. Metode penelitian adalah deskriptif korelatif dengan rancangan crosssectional. Jumlah sampel 57 orang. Hasil Penelitian ini adalah tidak ada hubungan yang bermakna antara hubungan pengetahuan dan sikap terhadap kepatuhan melakukan *antenatal care*.
3. Sumasto (2010). Evaluasi Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan Pertolongan Persalinan di Poskesdes Kabupaten Magetan. Jumlah sampel 75 ibu bersalin normal di 4 Poskesdes di Kabupaten Magetan. Alat analisis data menggunakan analisis data dengan uji regresi linier ganda. Hasil penelitian menunjukkan pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, waktu tunggu klien, prosedur perjanjian dan fasilitas umum berpengaruh terhadap kepuasan klien.